

	Usuario	Fecha
Elaborado		
Revisado		
Autorizado		

## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

### OBJETIVO

El presente manual fue elaborado para describir la forma en que PALCASA gestiona las quejas, reclamos, sugerencias y posibles conflictos tanto con trabajadores como con miembros de las comunidades adyacentes.

Busca darles respuestas adecuadas, lograr acuerdos satisfactorios (ganar – ganar), y en caso de ser necesario, otorgarles compensaciones.

### POLÍTICAS

- Cualquier persona que se sienta afectada por alguna acción de la Empresa, sea trabajador o no, puede realizar una queja, reclamo o sugerencia.
- La Empresa está obligada a atender cualquier queja, reclamo o sugerencia, venga de donde venga.

### ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las áreas de PALCASA con el fin de lograr una resolución satisfactoria de toda Queja, Reclamo o Sugerencia presentada por un trabajador o por terceros.

### Procedimientos para atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

#### *Criterios Generales*

1. Para efectos de presente procedimiento, se entiende por “queja” o “reclamo”, cualquier expresión ya sea formal o informal, que ponga de manifiesto la insatisfacción de una persona u organización con respecto a las acciones o actividades de PACASA.
2. PALCASA considera que toda queja o reclamo es una oportunidad para revisar y mejorar sus operaciones.
3. Por esto, la Gestión de quejas y reclamos debe ser asumida de manera proactiva y preventiva para evitar una posible escalada en un potencial conflicto.

### *Recepción*

1. El procedimiento inicia con la recepción de la queja, reclamo o sugerencia.
2. Esta queja o reclamo puede realizarse de manera verbal al Supervisor y/o responsable inmediato.
3. También puede realizarse una queja por escrito en el Formato de Quejas, Reclamos y/o Sugerencias y depositarla en los buzones ubicados para tal fin en el área de entrada de la empresa y en el área de RRHH. Los formatos están ubicados en repisas a la par de los buzones.
4. Los formatos brindan la posibilidad de garantizar el anonimato de la persona que lo utilice.
5. Otra manera de realizar una Queja, Reclamo o Sugerencia es a través de la página Web de la empresa:  
<http://www.palcasanicaragua.com/>

### *Información de la Queja, Reclamo o Sugerencia*

1. El **Motivo Preciso** de la misma, especificando de la mejor manera posible, lo hechos que la originaron.
2. **Cuándo** se han producido los hechos (fecha y hora).
3. **Lugar** donde se han producido los hechos (área, lote, labor que se estaba realizando, etc).
4. **Personas** involucradas en caso que las hubiera.
5. **Identificación** del denunciante (no es imprescindible), así como la información de contacto para la respuesta a su Queja, Reclamo o Sugerencia (teléfono, domicilio, correo electrónico, etc.)

### *Resolución de la Queja, Reclamo o Sugerencia*

1. La Queja, Reclamo o Sugerencia se abordará entre el responsable de Recursos Humanos y el Supervisor y el Gerente del área donde se originó.
2. Se realizará las consultas y verificaciones internas respectivas y, se escuchará al

	Usuario	Fecha
Elaborado		
Revisado		
Autorizado		

## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

denunciante (siempre que no sea anónimo) y se valorará si se admite o no.

- Si se acepta la Queja, Reclamo o Sugerencia, el plazo para brindar respuesta no debe exceder los 20 días hábiles.

### **Respuesta a la Queja, Reclamo o Sugerencia**

- Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviadas por carta formal o por correo electrónico.
- Si la queja o reclamo fue puesto de manera anónima, la respuesta se comunicará en los murales de la empresa, y en las áreas donde se originó.
- El reclamante tendrá 30 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Transcurrido este tiempo y de no haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja

### **Resolución de Conflictos**

- Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de Quejas, Reclamos o Sugerencias, y no habiendo transcurrido el plazo de los 30 días, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas.
- En caso de un conflicto, será responsabilidad del Gestor Socio-Ambiental, coordinar acciones para la resolución participativa de dicho conflicto.
- Pueden realizarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada.
- Aclarado el nivel de responsabilidad real y si hay causa justa para el conflicto, se continúa con el procedimiento.
- En caso de pérdidas o daños que haya demostrado que los causó la Empresa, que afecten los derechos legales o los derechos consuetudinarios, los bienes, los recursos o la vida de las poblaciones locales, el presente procedimiento buscará proporcionar la compensación o remediación pertinente, en

un marco participativo y con plazos definidos en acuerdo con las partes interesadas.

### **Compensación**

- Aquellas personas naturales, instituciones o empresas, o comunidades locales que se determine que han sido afectadas negativamente, previa evaluación participativa y consensuada con el o los afectados en algún proceso de negociación, podrán recibir una compensación.
- Se entiende como Compensación, aquellas prestaciones que tienen por finalidad producir o generar un efecto positivo alternativo y equivalente a un efecto adverso identificado. puede incluir diversas prestaciones o actividades, materiales o inmateriales.
- Las Compensaciones que involucren pagos, deberán ser autorizadas por la Gerencia General de la Empresa.
- El plazo para evaluar y determinar si procede una Compensación, no deberá exceder los 30 días, una vez determinado el efecto adverso. El plazo puede extenderse por acuerdo entre las partes.
- De no llegar a acuerdo respecto a las evaluaciones y/o compensaciones respectivas, los afectados pueden recurrir a los mecanismos legales que consideren pertinentes.



	Usuario	Fecha
Elaborado		
Revisado		
Autorizado		

## MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS

		
<b>FORMULARIO DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS</b>		
A través de este formulario puede expresar sus Quejas, Reclamos o Sugerencias sobre cualquier aspecto de PALCASA, así como cualquier acción irregular realizada por funcionarios de la empresa.		
<b>DATOS PERSONALES (No Indispensable)</b>		
NOMBRE:	APELLIDOS:	
# CÉDULA:       -       -	TELÉFONO:	
DIRECCIÓN:		
<b>RELACIÓN CON PALCASA</b>		
TRABAJADOR	PROVEEDOR	OTROS
<b>ÁREA QUE ORIGINA LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA</b>		
Área Operativa _____	Fecha del hecho ____/____/____	
<b>MARQUE LA ACCIÓN QUE PROCEDE</b>		
QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
EXPOSICIÓN DE LOS HECHOS:		
Recibida la Queja, Reclamo o Sugerencia, en 20 días hábiles recibirá respuesta.		
PALCASA garantiza que todos los datos recogidos a través del formulario serán utilizados con extremo sigilo, de manera que la persona que hace uso del procedimiento no vaya a salir perjudicada de ninguna manera por su acción.		